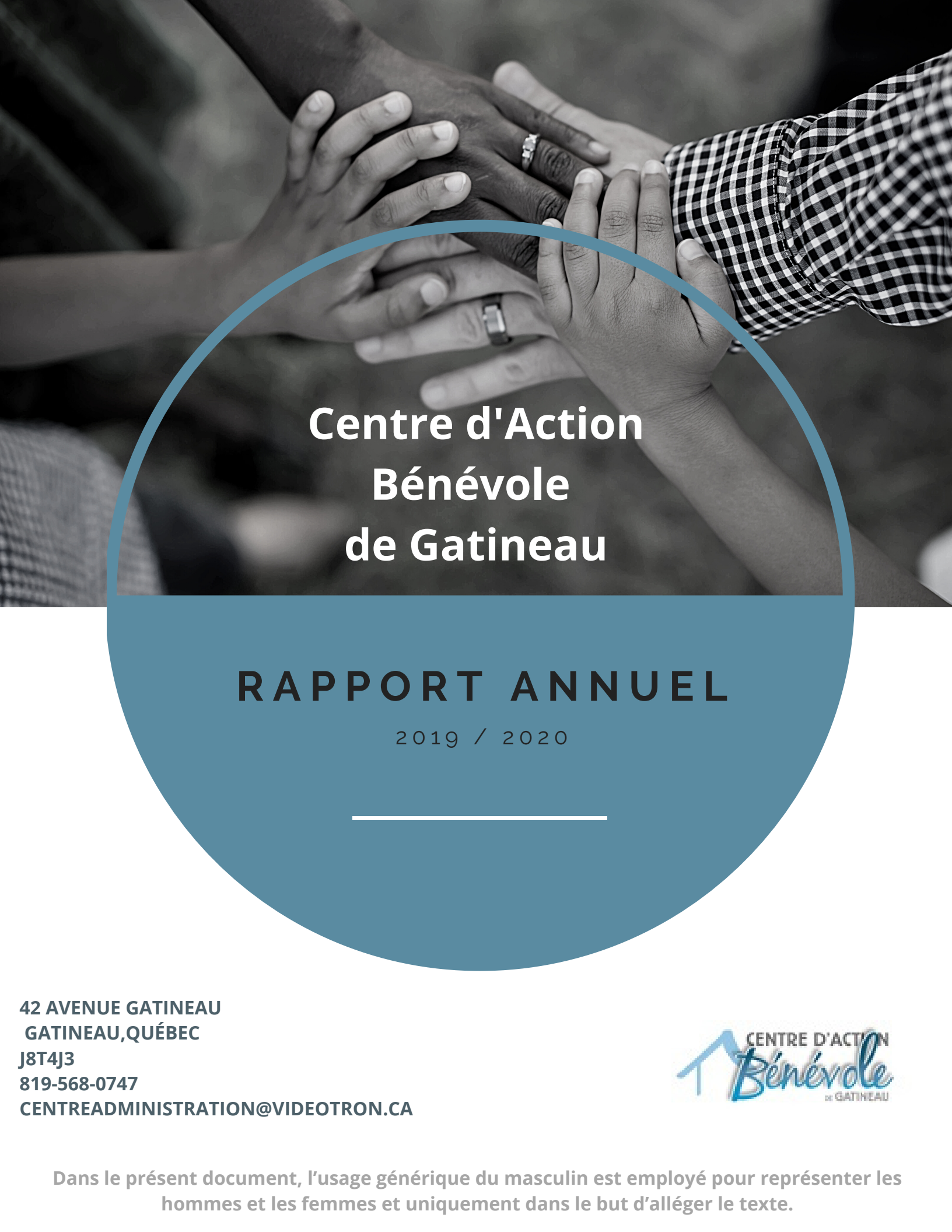




Centre d'Action Bénévole de Gatineau

RAPPORT ANNUEL

2019 / 2020

42 AVENUE GATINEAU
GATINEAU, QUÉBEC
J8T4J3
819-568-0747
CENTREADMINISTRATION@VIDEOTRON.CA



Dans le présent document, l'usage générique du masculin est employé pour représenter les hommes et les femmes et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Table des matières

• CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE - CADRE DE RÉFÉRENCE ET ACA.....	3
• LE PROFIL DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE GATINEAU.....	4
• AVANT-PROPOS.....	6
• LE CONSEIL D'ADMINISTRATION-L'ÉQUIPE DE LA PERMANENCE ET LES BÉNÉVOLES....	7
• LES BÉNÉVOLES DU CABG.....	8
• LES SUGGESTIONS DE VOTRE CENTRE.....	9
• LE MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	10
• LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE.....	11
• LE DÉVELOPPEMENT ET LA PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE.....	12
• LE SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES.....	15
• LE SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ ET AUX INDIVIDUS.....	16
• LES SERVICES DE L'ORGANISME ET LES UTILISATEURS.....	17
• L'ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT.....	18
• LA POPOTE ROULANTE.....	20
• LES VISITES D'AMITIÉ ET TÉLÉ-BONJOUR.....	22
• LE CARREFOUR D'INFORMATION POUR ÂÎNÉS.....	23
• LE PROJET SCRIBE.....	25
• LE PROGRAMME PAIR.....	26
• LE SERVICE D'IMPÔT.....	27
• PROMOTION ET LIAISON DU BÉNÉVOLAT.....	29
• LA GOUVERNANCE ET LA VIE ASSOCIATIVE.....	30
• LES OUTILS DE GESTION.....	31
• LES OBJECTIFS.....	31
• LES STATISTIQUES.....	32
• CONCLUSION ET REMERCIEMENTS.....	34

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE ET CADRE DE RÉFÉRENCE

Le Centre d'Action Bénévole de Gatineau est membre de la Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec qui, au 31 mars 2020, comptait 110 membres à travers la province.

Un cadre de référence définit pour toute personne (interne ou externe) la nature d'un centre d'action bénévole membre de la FCABQ.

Le cadre de référence d'un centre d'action bénévole fût adopté en 1991 et reconduit lors du congrès d'orientation tenu en 1999.

Le 10 juin 2015, les membres de la Fédération ont adopté un nouveau cadre de référence accompagné pour la première fois d'une politique d'application de celui-ci. Selon le cadre de référence de la FCABQ, ce qui caractérise la philosophie d'action d'un CAB c'est que l'action bénévole est reconnue, encouragée et valorisée par le Centre, elle est une réalité sociale inestimable.

Pour cette raison, le Centre, visant l'amélioration de la qualité de vie de sa communauté, encourage l'action bénévole comme un moyen et comme une ressource à la réponse de certains besoins de celle-ci. Pour le Centre, l'action bénévole est le moyen privilégié qui permet de favoriser les développements personnel et social, en vue d'accroître la présence d'une conscience sociale pour la prise en charge du milieu par le milieu. L'action bénévole se distingue des autres types d'actions par le caractère gratuit et libre des gestes posés. Ainsi, le bénévole demeure toujours libre dans le choix de la clientèle à aider ou à servir, libre aussi dans le choix de son champ d'action, libre de partager ses expériences, ses compétences, libre de la durée de son engagement.

(source FCABQ)



ORGANISME D'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

Le CAB de Gatineau se définit comme étant un organisme d'action communautaire autonome (ACA)

Les quatre premiers critères s'adressent à l'ensemble des organismes communautaires

1. Être un organisme à but non lucratif;
2. Être enraciné dans la communauté;
3. Entretenir une vie associative et démocratique;
4. Être libre de déterminer sa mission, ses approches, ses pratiques et ses orientations.

À ces quatre critères caractérisant un ACA s'additionnent les suivants:

5. Avoir été constitué à l'initiative des gens de la communauté;
6. Poursuivre une mission sociale qui lui soit propre et qui favorise la transformation sociale;
7. Faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges, axées sur la globalité de la problématique abordée;
8. Être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public.

LE PROFIL DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE GATINEAU

LA MISSION

Le Centre d'Action Bénévole de Gatineau est un organisme à but non lucratif dont la mission est de promouvoir, développer et encourager l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine, afin de répondre aux besoins exprimés par la collectivité.

LA VISION

La vision du CAB de Gatineau est de regrouper des personnes désireuses d'être des vecteurs de changements social et humain, par l'action bénévole et l'entraide communautaire

LES VALEURS

Les principales valeurs guidant la philosophie d'action du CABG et des membres sont :

- L'aide
- L'entraide
- Le respect
- La dignité
- La solidarité

Elles se traduisent par le soutien, la collaboration et le partage dans une approche empathique. La personne se trouve toujours au centre des préoccupations et des actions.

Le partage de valeurs, de buts et d'intérêts vise à créer une communauté où l'individu est la principale richesse.

D'autres valeurs, comme la justice, l'équité, le partage, etc. guident également les actions et les décisions du CABG.

LES OBJECTIFS

- Améliorer la qualité de vie en favorisant le maintien et l'amélioration de l'autonomie des personnes, tout en collaborant avec le milieu.
- Encourager l'action bénévole comme un moyen et comme une ressource à la réponse de certains besoins.
- Favoriser, pour les bénévoles, une liberté d'action dans leurs choix (clientèle, service, champ d'action, durée d'engagement, etc.).
- Collaborer avec les organismes et les différents acteurs du milieu à la mise sur pied de ressources répondant aux besoins exprimés.

LES CHAMPS D'ACTION

Les trois champs ci-dessous, tirés du cadre de référence de la FCABQ, représentent les grands secteurs présents dans tous les centres d'action bénévole. Chacun des champs présente les éléments incontournables qui doivent être réalisés par chaque centre.

CHAMP D'ACTION 1 : DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE

Le développement de l'action bénévole comprend toutes les actions visant à faire la promotion du bénévolat et à soutenir les bénévoles dans leur implication. Chaque action de ce champ doit toucher les bénévoles de la communauté. Ce premier champ se décline en deux volets : Promotion de l'action bénévole et soutien aux bénévoles.

CHAMP D'ACTION 2 : SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

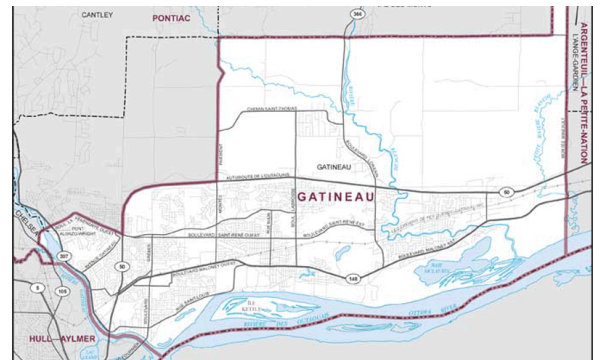
Le soutien à la communauté englobe toutes les actions qui visent à offrir des services aux individus et du soutien aux organismes.

CHAMP D'ACTION 3 : GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

Le Centre doit être un modèle de comportement éthique pour son milieu et contribuer au soutien des organisations. Il doit aussi avoir une gestion démocratique issue des meilleures pratiques démontrant le dynamisme et la vitalité de sa vie associative. De plus, il doit favoriser la bonne gestion de ses bénévoles à l'interne et supporter la gestion à l'externe.

LA CLIENTÈLE

La clientèle du Centre est de tous âges, mais majoritairement aînée. Pour certains services de base, la clientèle doit résider dans le secteur Gatineau.



ACCESSIBILITÉ

Septembre à fin mai :

Lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30

Période estivale (Juin/Juillet/Août) :

Lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30

Vendredi de 8h30 à 12h

Fermé les jours fériés

Les locaux sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

COORDONNÉES



42 avenue Gatineau,
Gatineau, Québec J8T 4J3



@ centreadministration@videotron.ca
cabgatineau.com



Tél : 819-568-0747
Téléc : 819-568-1704



@Centre d'action bénévole de Gatineau

Un rapport d'activité se veut une opportunité de se rappeler tout ce qui a été fait dans la dernière année et de le partager avec ses bénévoles, ses partenaires et toute autre personne désireuse d'en connaître un peu plus sur un organisme. C'est l'outil privilégié dans lequel sont colligées les actions, les réalisations et les informations importantes d'un organisme. Depuis sa création en 1988, issue d'un regroupement de personnes de la communauté s'étant regroupées afin de répondre à certains besoins de la population, le Centre d'Action Bénévole de Gatineau (CABG) est fier de son développement et de la place qu'il occupe auprès des partenaires depuis toutes ces années.

Vous serez en mesure de constater l'importance de l'engagement bénévole dans les réalisations, les actions et les services de l'organisme.

Ce document renferme de nombreux renseignements sur les services de l'organisme, les activités, la vie associative, les statistiques, les relations avec les partenaires et les collaborateurs, l'implication des bénévoles, les ressources humaines, les sources de financement et plus encore.

En plus des descriptions, des statistiques et des renseignements utiles, vous y retrouverez les diverses implications dans la communauté du CABG par la participation à différents comités de travail, tables de concertation, tables pour aînés, tables de partenaires, commissions, participation à différents AGA.

Vous prendrez également connaissance du mode de fonctionnement, de la gestion de l'organisme, des différentes collaborations et des partenariats, des défis et des enjeux de même que les objectifs souhaités pour la prochaine année.

Nous espérons que ce rapport saura répondre à vos questions et vous permettra de mieux connaître le CAB de Gatineau. Nous sommes toutefois conscients que certaines informations peuvent manquer, c'est pourquoi vous êtes invités à nous faire part de vos questions, commentaires ou suggestions suite à sa lecture.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION - L'ÉQUIPE DE LA PERMANENCE ET LES BÉNÉVOLES

Tout au long de l'année, les administrateurs du conseil d'administration ont vu à la bonne gestion de l'organisme soutenu par l'équipe de la permanence. Leur connaissance de l'organisme et du milieu leur a permis de prendre des décisions éclairées pour la clientèle, comme ce fût le cas lorsque nous avons dû quitter notre fournisseur de repas, avec lequel nous collaborions depuis plus de 27 ans, ainsi que d'autres décisions toujours dans l'intérêt de l'organisme.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Roger Deschênes : Président
Robert Bélanger : Vice-président
Ginette Couture : Trésorière
Clément Bergeron : Secrétaire
Hélène Roger : Administratrice
Michel Lavoie : Administrateur
Raymond Guay : Administrateur

L'ÉQUIPE DE LA PERMANENCE

Nancy Mailloux: Directrice Générale
Sladjana Vlaco: Accompagnement transport
Lucie Guertin: Visite d'Amitié, Scribe, CIA
Christiane Bernard: Popote roulante
Valérie Chantigny: Liaison, promotion

Sept rencontres régulières, plusieurs consultations ponctuelles et des rencontres de comités de travail (Politique et ressources humaines) ont eu lieu durant l'année 2019-2020.

La 32e assemblée générale annuelle du Centre d'Action Bénévole de Gatineau s'est tenue le 20 juin 2019. Un nouvel administrateur a été élu et trois administrateurs ont été réélus pour un nouveau mandat. L'AGA s'est tenue selon les règles la régissant.

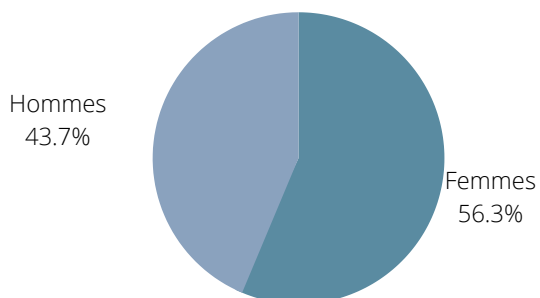
Le conseil d'administration régit toutes les décisions relatives au bon fonctionnement de l'organisme. Sous sa responsabilité, la direction générale et l'équipe de permanence coordonnent les ressources bénévoles, voient au recrutement, au soutien, à la reconnaissance, à l'encadrement ainsi qu'à la gestion au quotidien de l'organisme. Les administrateurs proviennent de la communauté et leurs expertises diverses, suite à des carrières dans les domaines tels que : l'enseignement, la santé, l'administration, la fonction publique, etc. sont des atouts précieux dans leurs tâches et responsabilités comme dirigeants de l'organisme.

Dans la consolidation, le développement et la planification des activités de l'organisme, la direction générale ainsi que l'équipe de permanence peuvent compter sur le support des membres du CA et des bénévoles.

LES BÉNÉVOLES DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLES DE GATINEAU

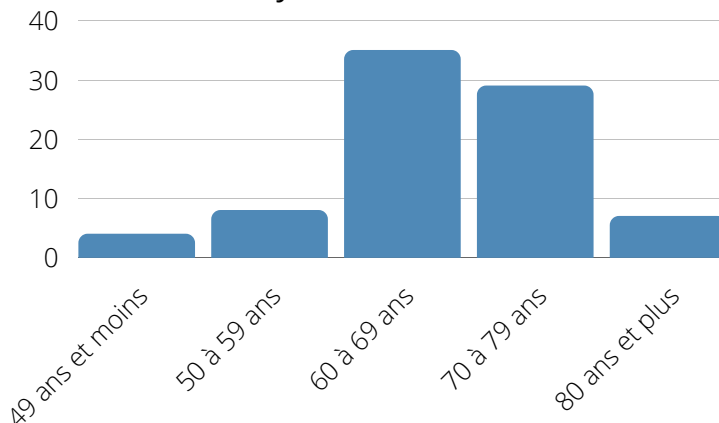
Au 31 mars 2020, le Centre d'Action Bénévole de Gatineau comptait 88 bénévoles actifs et 54 nouvelles inscriptions de bénévoles pour la COVID du 13 au 31 mars 2020.

Bénévoles répartis selon le genre

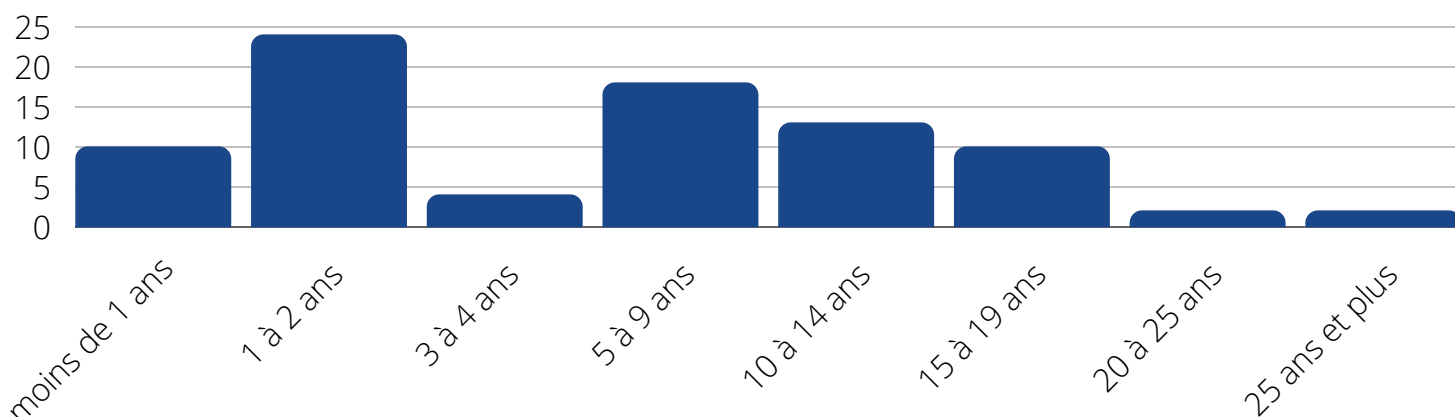


Bénévoles répartis selon l'âge

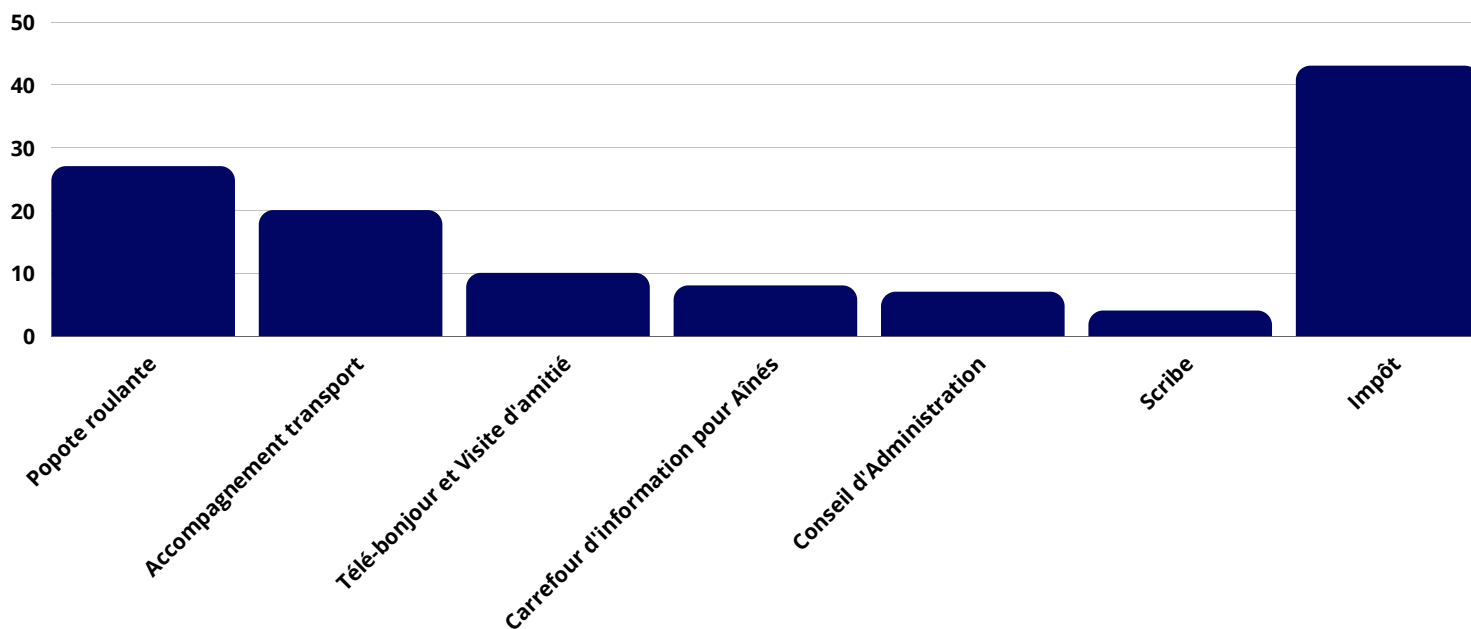
Moyenne : 67 ans



La stabilité des équipes de bénévoles se reflète dans le nombre d'années d'ancienneté des bénévoles



Répartition des bénévoles par service



LES SUGGESTIONS DE VOTRE CENTRE

SI VOUS SOUHAITEZ PARFAIRE VOS CONNAISSANCES DU MILIEU COMMUNAUTAIRE, DU BÉNÉVOLAT ET PLUS ENCORE, NOUS VOUS SUGGÉRONS DE CONSULTER LES SITES SUIVANTS



La Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ)

www.fcabq.org

Mise sur pied en 1972, la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ) est un organisme à but non lucratif qui regroupe 115 centres d'action bénévole présents presque partout au Québec.

Sa mission est de mobiliser, soutenir et représenter les centres d'action bénévole (CAB) afin de stimuler la promotion, la reconnaissance et le développement des différentes pratiques de l'action bénévole au sein de la collectivité.



Plateforme Jebenevole.ca

www.jebenevole.ca

Site de jumelage entre bénévoles et organismes



Le Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux de l'Outaouais (CISSO)

www.ciss-outaouais.gouv.qc.ca



Bénévoles Canada

www.benevoles.ca

Bénévoles Canada est la voix nationale du bénévolat au Canada



RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC

Le Réseau de l'Action Bénévole du Québec (RABQ)

<https://www.rabq.ca/>

Regroupement de membres multisectoriels de l'action bénévole



Le regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles (PRASAB)

www.popotes.org

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)

www.mess.gouv.qc.ca/sacais

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales permet au gouvernement du Québec de reconnaître la contribution du milieu communautaire et bénévole.

Mot du président du Conseil d'Administration

Bonjour à tous et merci d'être présent avec nous aujourd'hui pour cette 33e Assemblée Générale du Centre d'Action Bénévole de Gatineau.

Depuis le mois de mars, nous vivons une situation très particulière, l'AGA n'y échappe pas et pour une première fois dans l'histoire du Centre elle se tiendra de manière virtuelle. Toutefois, nous nous concentrerons sur les réalisations de l'année se terminant au 31 mars 2020.

Permettez-moi de remercier le Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux de l'Outaouais pour le support à la réalisation de notre mission globale, via le Programme de Soutien aux Organismes Communautaires ainsi que nos partenaires et collaborateurs.

Merci à nos nombreux bénévoles grâce auxquels nous sommes toujours en mesure d'offrir des services de qualité en répondant aux besoins exprimés et toujours grandissants provenant de la communauté.

Merci aux membres du conseil d'administration de voir à la bonne gestion de l'organisme ainsi que pour leur intérêt dans la réalisation de la mission du Centre. Un merci particulier à notre vice-président, monsieur Robert Bélanger qui m'a remplacé pendant une absence de quelque mois.

Merci à l'équipe de travail qui supporte quotidiennement l'engagement de nos bénévoles et veille à conserver le climat si chaleureux qui règne au Centre.

Encore une fois, au nom du conseil d'administration, merci à chacun de vous qui rendez possible la réalisation de la mission du Centre.

Monsieur Pierre Brochu qui a procédé à l'audit de l'organisme sera présent avec nous un peu plus tard dans la rencontre.

Bonne rencontre à tous.

Roger Deschenes

Président du conseil d'administration

Mot de la Directrice Générale

Personne ne sera surpris si je vous dis que la fin de cette année fut marquante et nous la survolerons indirectement dans ce rapport mais nous nous attarderons surtout aux réalisations de l'année 2019-2020

L'année 2019-2020 fut marquée par un changement majeur à notre service de la popote roulante.

Afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, le service à quitter le CHSLD Bon Séjour après plus de 27 ans de collaboration ce fut un retour aux sources pour le service. Tout s'est fait comme si les bénévoles n'avaient jamais quitté le centre.

Pour les autres services, ce fut une année de consolidation et de remise en question, qui se poursuivra pour la prochaine année.

Une nouvelle politique sur le harcèlement a été mise en place, de même que la poursuite du travail sur la révision des autres politiques, une proposition d'un nouveau logo, l'appropriation de la plateforme Jebenevole.ca et les activités de reconnaissance de nos bénévoles, le partage de Noël avec ces derniers, etc.

Vous constaterez à travers les statistiques et les actions que ce fut une autre année dont nous pouvons être fiers, mais que plusieurs défis nous attendent dans la prochaine année. Notamment, l'augmentation du nombre de clients au service de la popote roulante, la modification de certains services afin de mieux répondre en temps de pandémie et une possible relocalisation.

En mars la pandémie a frappée, nous obligeant à fermer nos portes au public et à plusieurs bénévoles tout en poursuivant la plupart de nos services. En très peu de temps, certains services ont été modifiés afin de répondre aux demandes encore plus nombreuses de la clientèle qui se retrouvait dépourvu : épicerie, popote roulante, appels sécurisants, gestion des bénévoles, service d'impôts sans contact, etc.

Un bon nombre de nos bénévoles ont dû cesser leurs activités en raison de plusieurs facteurs et d'autres ont été en mesure de poursuivre le bénévolat, ce qui nous a permis de maintenir le service de la popote roulante et de recommencer en mai le service d'impôt d'une toute autre manière. Nous avons hâte de tous vous retrouver.

Les derniers mois ont été difficiles pour tous ici, distanciation, impossibilité de rapprochement pour les traditionnels cafés du matin, etc., mais c'est le manque de contact avec les bénévoles et un CAB vide qui fut le plus difficile.

Après quelques mois, tout en respectant les normes et lorsque cela fut possible, quelques bénévoles sont revenus dans les locaux et petit à petit on a pu revivre minimalement cette atmosphère chaleureuse qu'on connaît. Je vous souhaite donc rapidement un retour à une certaine normalité.

Merci à chacun de nos bénévoles qui nous ont permis tout au long de la dernière année d'offrir des services pour le bien-être de la communauté. Depuis mars nous sommes encore plus en mesure de constater comment vous êtes le cœur du centre et comment sans vous rien ne serait possible.

Un merci au conseil d'administration qui veille à la bonne gestion de l'organisme et qui m'appuie dans la réalisation de mes tâches. Merci de votre confiance et de votre vigilance.

Finalement merci à cette belle équipe de travail qui encore une fois tout au long de la dernière année a su soutenir les bénévoles dans les différents services du centre. Je connais bien l'équipe de travail et je sais que personne ne recule devant de nouveaux défis, mais j'ai été vraiment impressionné à la fin de

l'année de voir comment chacune avait su se réinventer face à une nouvelle répartition de tâches qui devaient se faire avec cette pandémie. Tous nous avons fait preuve d'une grande résilience et nous avons su passer à travers des mois assez difficiles où la personne a toujours été au cœur des actions. Je

sais que les cafés autour de la table ont été troqués par des cafés à l'extérieur ou dans le corridor à deux mètres de distance et que cela ne nous permet pas les mêmes échanges mais j'ai confiance que ce sera encore plus agréable quand nous retrouverons tout cela.

Nancy Mailloux
Directrice Générale

DÉVELOPPEMENT ET PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Le développement de l'action bénévole comprend toutes les actions visant à faire la promotion du bénévolat et à soutenir les bénévoles dans leur implication. Chaque action de ce champ doit toucher les bénévoles de la communauté.



SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE

C'est sous le thème BÉNÉVOLER, C'EST CHIC ! TROUVE TON STYLE que devait se dérouler la semaine de l'Action Bénévole. Malheureusement compte tenu de la pandémie, cette dernière n'a pu se tenir, le thème est reporté à l'année prochaine pour la SAB qui se tiendra du 8 au 14 avril 2021.

La Semaine de l'action bénévole permet de reconnaître l'apport des bénévoles sur l'ensemble de notre territoire, mais permet également un réseautage avec les organismes du territoire. Préalablement à la tenue de la Semaine de l'Action Bénévole, nous faisons la promotion du matériel promotionnel de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec. C'est également l'occasion d'offrir, à l'effigie de la SAB, des cadeaux de remerciement à nos bénévoles. Depuis les dernières années, nous offrons gratuitement des certificats de reconnaissance et des affiches aux organismes de notre territoire.

La promotion est faite, auprès des organismes communautaires et des organisations de la région par l'envoi de courriels, d'appels et de parutions dans les médias.

PRIX HOMMAGE BÉNÉVOLAT QUÉBEC

Cette année ce fut un partenariat entre la direction du CABG et deux collègues du CABH qui ont agi comme porte-parole en Outaouais du prix Hommage Bénévolat Québec.

La promotion s'est faite en partenariat par le biais de diverses actions via un réseau de partenaires, collaborateurs, bénévoles et acteurs du milieu, ainsi que par des parutions dans les médias et de la promotion au sein de comités et tables diverses.

L'envoi par courriel s'est également avéré satisfaisant, mais la sollicitation téléphonique demeure le meilleur moyen de promouvoir cette distinction bénévole.

Encore cette année la parution sur les sites de différents partenaires a grandement aidé. (APPUI, CAGA, CISSSO, etc.) Plusieurs candidatures furent reçues en provenance de l'Outaouais et au moment d'écrire le rapport nous sommes en attente afin de savoir si un candidat a été retenu.



ACTIVITÉS DE RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES

Au Centre d'Action Bénévole de Gatineau, la reconnaissance des bénévoles se fait tout au long de l'année par différentes actions et différents gestes allant d'un remerciement, en passant par le soulignement de moments importants. Prendre soin des bénévoles et leur offrir un environnement chaleureux et convivial fait partie de la culture et de notre philosophie. Nous prenons du temps avec chacun d'eux pour un sourire, un bonjour ou un café. Nous les remercions le plus souvent possible par de petits et de grands gestes ou actions. Il est courant de les entendre nous dire qu'ils aiment le climat chaleureux qui règne au Centre.

Toutes les manières sont bonnes pour les remercier : Soulignement des anniversaires, café du matin avec les bénévoles, lettres personnelles, courriels et impressions pour Journée internationale des bénévoles, repas, cadeaux pour les occasions spéciales, certificats et plus encore.

Malheureusement en cette année de pandémie, la Semaine de l'Action Bénévole n'a pu être soulignée avec cadeaux et gâteaux comme nous avons l'habitude de le faire. Toutefois chaque bénévole a reçu un appel pour un remerciement personnel.

NOËL ET PARTAGE VERS D'AUTRES ORGANISMES

L'équipe du Centre aime faire les choses différemment et trouver le petit quelque chose de spécial qui fait plaisir à nos bénévoles. Cette année à Noël, chaque bénévole était invité à venir choisir une décoration de Noël, dans le sapin, qui correspondait à un cadeau qui lui était remis. Nous avons profité du passage de chacun afin d'immortaliser ses moments par des photos à l'image de Noël avec les responsables des services. La préparation de tout cela par l'équipe permet également d'échanger dans un contexte autre que le travail.

Nous avons également lancé l'invitation à nos bénévoles de se joindre à nous pour ramasser dons, vêtements chauds et denrées non périssables afin que nous puissions les remettre à des organismes de notre secteur. Le hall du Centre s'est vite rempli et la générosité de tous a permis de remettre les dons en argent au Centre de pédiatrie social et les vêtements et denrées à la Soupière de l'amitié. Un immense merci à tous

JOURNÉE INTERNATIONALE DES GESTIONNAIRES DE BÉNÉVOLES



Cette journée a été soulignée par l'envoi à travers les différents organismes de l'Outaouais d'un courriel soulignant cette journée, remerciant les gestionnaires pour le support offert aux bénévoles.

JOURNÉE INTERNATIONALE DES BÉNÉVOLES



Des envois de courriels et de lettres ont été faits afin de souligner la Journée internationale des bénévoles, individuellement aux bénévoles et aux organismes.

CENTRE-VILLE DES BÉNÉVOLES

Le Centre-ville des bénévoles : Appel téléphonique sur le partage des bonnes pratiques, mentorat et apprentissage avec des organismes du Canada.

RENCONTRE DES REGROUPEMENTS

Deux rencontres se sont tenues, les 24 avril et 21 novembre 2019. Différents sujets y furent abordés en lien avec les CAB de la province. Les rencontres de regroupement permettent de partager de bonnes pratiques, d'obtenir de l'information sur les dossiers communs des centres et de rester à l'affût des dossiers traités au niveau national par la FCABQ.

COLLOQUE ANNUEL 2019 DE LA FÉDÉRATION DES CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC

Pour des raisons de logistique, la directrice générale n'a pu assister au colloque cette année.



SITE JEBÉNEVOLE.CA

Depuis le transfert de la plateforme au niveau provincial, nous ne pouvons que constater l'efficacité de ce site. Chaque centre d'action bénévole membre de la FCABQ, gère la plateforme en région en plus d'en faire la promotion. Cette nouvelle procédure nous permet d'être encore plus près de nos partenaires et des acteurs du milieu et de pouvoir jouer le rôle important de promotion de l'action bénévole auprès de nos partenaires et de la communauté. L'appropriation du site depuis sa migration vers la FCABC a permis de mieux positionner le Centre et le faire connaître par les organismes de notre secteur en jouant son rôle de promoteur de l'action bénévole sur le territoire.

COMMUNICATION—PUBLICITÉ—VISIBILITÉ

Cette année c'est par différents moyens que la visibilité de l'organisme s'est faite :

- Parution de deux publicités communes avec quatre partenaires dans le cahier spécial du journal le Droit pour la semaine de l'Action communautaire autonome et semaine de l'Action Bénévole
- Modernisation et travail de conception du site web, avec la firme Viglob, réalisé à (95 %)
- Parution annuelle de publicité via Matv, (Cinq pages annuelles pour les services)
- Participation avec plusieurs partenaires du milieu communautaire à la réimpression d'un napperon promotionnel des services offerts sur le territoire de Gatineau (réimpression)
- Participation au Comité Transport-colloque aînés avec différents partenaires du milieu
- Participation au Comité pour l'organisation d'un colloque régional pour les gestionnaires des bénévoles qui doit se tenir en octobre 2020
- Distribution de dépliants dans plusieurs points du réseau de la santé et pharmacies.

La concertation, la participation aux comités de travail et aux tables de concertation, la réponse aux sondages aux études et enquêtes permettent de faire avancer les dossiers communs avec des partenaires.

Les présences à ces lieux de concertation sont assumées par la directrice générale.

Le soutien aux bénévoles se fait par différents moyens individualisés et nous sommes constamment à la recherche de nouvelles façons de faire afin de bien supporter et orienter les bénévoles.

ACCUEIL ET ORIENTATION

Accueil personnalisé et orientation : Cette première rencontre avec les nouveaux bénévoles, effectuée par une ressource de l'organisme permet de bien les guider dans leur future implication selon leurs champs d'intérêt et leur motivation.

La mission, les objectifs et les différents services de l'organisme y sont présentés. Si le bénévole préfère un autre champ de bénévolat, il sera guidé et redirigé vers des organismes répondants à ses besoins. (Référencement)

Si le bénévole désire poursuivre avec le Centre, il complétera les documents relatifs à l'inscription et à la vérification des antécédents judiciaires. Certains documents lui seront remis afin de mieux connaître l'organisme.

La période d'attente des VAJ est souvent la plus longue et la plus critique, car il faut préserver le lien avec le bénévole désireux de s'impliquer. Il peut sembler simple d'intégrer un bénévole dans un organisme, mais ce n'est pas le cas. Il est important de bien cerner les besoins et les intérêts du bénévole si l'on souhaite qu'il retire du positif de son expérience bénévole et en sorte grandi.

ENCADREMENT ET SUPERVISION

L'encadrement et la supervision se font par un ensemble d'actions. Il peut s'agir de rencontre individuelle ou de groupe, de remise de documents de référence, d'appels, de visite, le tout dans un cadre formel et informel.

FORMATION INFORMATION ET SOUTIEN SPÉCIFIQUE

Différentes formations, séances d'information, outils et supports de formation sont offerts aux bénévoles et aux membres de l'équipe:

- Séminaire web pour les bénévoles de la clinique d'impôt
- Séance d'information
- Guide de référence impôt
- Soutien téléphonique et rencontre individuelle pour l'utilisation du logiciel impôt
- Rencontre d'équipe de permanence afin de discuter des nouveautés entourant les services et les bénévoles
- Rencontre de responsables et de bénévoles
- Soutien téléphonique et individuel des responsables de service à la demande des bénévoles
- Remise de documentation propre aux rôles des bénévoles relatifs aux différents services

LE SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ ET AUX INDIVIDUS

Le soutien à la communauté englobe toutes les actions qui visent à offrir des services aux individus et du soutien aux organismes.

La représentation et la visibilité de l'organisme se fait en outre par la participation et la collaboration à différentes tables, comités, visibilité médiatique, etc.

FÉDÉRATION DES CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC



La FCABQ a comme objectif de soutenir et de défendre les intérêts des CAB du Québec auprès des différentes instances. Le CABG est membre de la FCABQ et participe activement aux rencontres annuelles et aux rencontres de regroupement. La directrice générale siège au CA de la FCABQ et sur certains comités. Collaborations aux différentes études, enquêtes, demandes d'envois divers, etc.

TABLE POUR LE SOUTIEN À L'AUTONOMIE DES PERSONNES ÂNÉES (SAPA)

La direction générale assure la représentation de l'organisme aux différentes rencontres et comités de la table SAPA.

TABLE RÉGIONALE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE L'OUTAOUAIS (TROCAO)

La TROCAO est un regroupement d'organismes communautaires et est l'interlocutrice privilégiée auprès des CISSS de l'Outaouais, le CABG est membre de la TROCAO et participe aux différentes rencontres.



TABLE DES ÂNÉS DE GATINEAU (TAG)



Cette table de concertation se veut un espace de partage et de collaboration entre les organismes œuvrant auprès des aînés. Le CABG est membre de la TAG.

TABLE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂNÉES EN OUTAOUAIS

REGROUPEMENT DES POPOTES ROULANTES ET AUTRES SERVICES ALIMENTAIRES BÉNÉVOLES (PRASAB)

Le CABG est membre du regroupement PRASAB.



LES MÉDIAS

- Publicité dans les différents babillards des hebdomadaires locaux de la région.
- Publicité annuelle via cinq pages de contenu pour l'organisme à MaTv.
- Publicité dans les cahiers spéciaux : Semaine de l'Action Bénévole et Proches Aidants
- Participation, avec plusieurs partenaires du milieu communautaire à la promotion de la deuxième édition d'un napperon promotionnel des services offerts sur le territoire de Gatineau

Les services de l'organisme sont des services d'aide, de soutien et d'accompagnement offerts aux personnes résidentes du secteur de Gatineau via l'action bénévole. Les critères d'admissibilité peuvent varier pour certains services tels que l'impôt, le service PAIR, le Carrefour d'Information pour Aînés (CIA), etc.

SERVICES DE L'ORGANISME ET LES UTILISATEURS

La mission de l'organisme de promouvoir l'action bénévole afin de répondre aux besoins exprimés par la communauté, se traduit bien dans les différents services offerts aux individus.

LES SERVICES AUX INDIVIDUS

- Accompagnement transport
- Carrefour d'information pour aînés
- Impôt
- PAIR
- Popote roulante
- Scribe
- Télé bonjour
- Visite d'amitié

LES SERVICES AUX PARTENAIRES ET À LA COLLECTIVITÉ

- Promotion et développement de l'action bénévole
- Accueil et orientation en recherche de bénévolat
- Recrutement et jumelage de bénévoles
- Soutien aux partenaires
- Partage et transfert d'expertise
- Formations

Cette année nous avons pu constater une augmentation concernant le recrutement de bénévoles pour les organismes du milieu ainsi que la demande pour l'accompagnement, le soutien et le partage d'expertise. Les deux dernières semaines de mars furent très occupées pour le recrutement et le support aux organismes, et cela s'est poursuivi bien au-delà du 31 mars. L'ajout d'une ressource au développement de l'action bénévole et à la liaison sera un atout pour le développement de l'offre aux organismes afin de déployer encore plus adéquatement des moyens concrets de les soutenir dans la gestion des bénévoles.

Le service d'accompagnement transport est un service d'aide et de soutien physique et psychologique offert aux personnes qui sont en perte d'autonomie temporaire ou permanente. Ce service permet d'offrir des services de déplacement pour des rendez-vous médicaux, vers des services essentiels (Institution financière, épicerie, pharmacie) ou autre transport (Visite à un proche hospitalisé, évaluation pour le transport adapté, etc.)

LA CLIENTÈLE DU SERVICE

Le service d'accompagnement transport est un service offert aux personnes de tous âges du secteur de Gatineau, vivant avec des difficultés temporaires ou permanentes entraînant une vulnérabilité. Exceptionnellement, avec ententes des partenaires, nous pouvons offrir le servir à certains clients de Masson-Angers, Hull et Buckingham si les autres centres ne sont pas en mesure de l'offrir.

Le service comptait 304 clients pour l'année 2019-2020, dont 160 nouveaux. La répartition de la clientèle était de 64 hommes et de 240 femmes et 56% de la clientèle était âgée de plus de 70 ans.

PRINCIPALES DESTINATIONS DESSERVIES

Les principales destinations des transports sont Gatineau (tous secteurs confondus) Ottawa, Wakefield, Maniwaki, Val-des-Monts, Ottawa, Buckingham ainsi que Montréal.

Cette année une équipe de vingt bénévoles était disponible afin d'offrir le service, dont trois nouveaux bénévoles. Malheureusement, pour des raisons de santé, neuf de nos bénévoles ont dû quitter le service. Monsieur Michel Blackburn après quinze ans de bénévolat au CABG a passé le flambeau à son épouse Mme Magdalena Murcia pour le transport des clients du secteur Masson Angers qui ne sont pas admissibles pour obtenir des services auprès du Centre Action générations de la Lièvre ainsi que les transports de longue distance à Montréal.

FAITS SAILLANTS ET RÉALISATION 2019-2020

- Nombre de bénéficiaires stable 2019-2020 (304) - 2018-2019 (305)
- Augmentation des transports effectués 2019(1935) comparé à 2018 (2238), augmentation relié aux transports en oncologie et en physiothérapie
- 150 transports qui ont dû être annulés dans les trois dernières semaines du mois de mars dû à la pandémie.
- Maintien des transports d'urgence et rendez-vous de dialyse, transfusion de sang et oncologie jusqu'à la reprise des activités normales dans les établissements et cliniques.
- Hausse du remboursement par km avec CLE à partir du 1er octobre 2019
- Maintien de l'entente de services pour la gratuité des frais de stationnements dans plusieurs centres hospitaliers de l'Outaouais, d'Ottawa est encore et de Montréal.
- Support aux bénévoles par des rencontres régulières, des appels, des courriels et les documents de soutien.

LES OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE :

- Réintégration des bénévoles au service
- Augmenter le nombre de bénévoles au sein de l'équipe
- Augmentation de l'offre de services pour les courses
- Filtrer les demandes afin d'éviter les annulations
- Mettre et maintenir à jour les dossiers du service
- Suivre certaines formations en lien avec le service

J'aimerais remercier tous nos bénévoles pour leur dévouement et leur générosité sans fin à l'égard de la clientèle.

Que vous ayez dû cesser pour différentes raisons pendant cette pandémie (âge, santé, etc.) ou que vous ayez poursuivi dans le respect des normes sanitaires, je tiens à vous remercier tous de nous avoir supportés dans l'aide apporter à une clientèle vulnérable.

Notre reconnaissance est grande envers vous, car c'est à travers vos actions que nous pouvons aider notre clientèle. Chacune de vos idées ou commentaires sont importants et nous permettent d'améliorer nos services, car vous êtes, au quotidien, en contact direct avec notre clientèle fragile et vulnérable.

Sladjana Vlaco

Responsable du Service
d'accompagnement transport

Le service de la popote roulante est un service d'aide en soutien alimentaire auprès de personnes en perte d'autonomie physique ou cognitive, permanente ou temporaire. Le soutien peut être à court ou à long terme. Un repas chaud équilibré et complet, c'est-à-dire, plat principal soupe ou salade et dessert est servi tout au long de l'année. Le service est offert aux résidents du secteur de Gatineau et livré par des bénévoles cinq fois par semaine.

LA CLIENTÈLE DU SERVICE

Nous constatons que la clientèle vieillit, car les années passées l'âge se situait entre 65 et 70 ans, alors que maintenant, notre clientèle est composée principalement de personnes âgées de plus 80 ans. Sur les 113 personnes qui ont obtenu le service en 2019-2020, 66% étaient âgées de 80 ans et plus.

Notre priorité demeure la même auprès de notre clientèle soit leur offrir un soutien alimentaire et social et permettre à leurs proches un répit ainsi qu'une bienveillance. Malgré le changement de fournisseur et l'offre alimentaire nettement meilleure, nous constatons une baisse de la clientèle ce qui devient très préoccupant pour nous. Comme responsable du service, je devrai tenter de remédier à la situation afin de m'assurer aussi que ceux qui ont besoin d'un soutien alimentaire et qui sont dans le besoin sachent qu'ils peuvent faire appel à nous.

LE TERRITOIRE DESSERVI

Nous desservons les clients qui demeurent dans le secteur Gatineau.

LES BÉNÉVOLES DU SERVICE

27 bénévoles ont assuré le service de livraison et de distribution des repas en 2019-2020. Jusqu'au début de la pandémie, des équipes de deux personnes effectuaient les livraisons. Depuis le mois de mars, à l'exception des couples ou personnes vivants sous le même toit, les livraisons se font par une seule personne. Avec la pandémie, afin de respecter les normes sanitaires lors des livraisons, les bénévoles ont dû changer leurs habitudes et livrer les repas dans des boîtes individuelles.

LES COLLABORATEURS

En plus des familles, les collaborateurs sont du milieu de la santé ou du milieu hospitalier. Ils nous réfèrent plusieurs personnes qui, bien souvent, sont en transition pour une résidence familiale ou privée.

L'ANNÉE 2019-2020 EN BREF

- Non-renouvellement de l'entente de service avec le Centre Bon Séjour après plus de 27 ans afin de mieux répondre à notre clientèle différente de celle en établissement
- Aménagement du local de la popote au CABG
- Signature d'une nouvelle entente avec un traiteur privé
- Augmentation des frais de transport aux bénévoles
- Dîner-causerie avec les bénévoles
- Dîner de Noël
- Mars 2019: maintien de la livraison et réaménagement du service afin de répondre aux normes sanitaires et assurer la sécurité des clients

OBJECTIFS DU SERVICE POUR LA PROCHAINE ANNÉE

- Augmenter le nombre de clients sur chacune des routes existantes
- Ouverture de nouvelles routes afin de répondre à une clientèle éloignée du centre-ville
- Trouver de nouvelles manières de desservir la clientèle
- Maintenir et améliorer les mécanismes de communications avec les bénévoles (Courriel, communiqué, transfert d'informations) afin de les tenir informés.
- Impliquer encore plus les bénévoles dans le service, par des comités, des actions, etc.
- Effectuer la promotion du service de la popote roulante
- Recruter de nouveaux bénévoles

La popote roulante c'est bien plus qu'un simple repas livré chaque jour, c'est une visite, une présence, un bonjour, un mot de réconfort et un peu d'attention afin de s'assurer que la personne va bien. La livraison permet un contact humain significatif qui se crée entre les clients et les bénévoles.

Je désire remercier tous les bénévoles pour votre implication auprès de notre clientèle, votre respect et votre dévouement.

Christiane Bernard

Responsable du service de
la Popote Roulante

LES VISITES D'AMITIÉ ET TÉLÉ BONJOUR

Le service Visites d'amitié permet de faire une sortie ou de rendre visite à une personne aînée à son domicile pour l'écouter et dialoguer avec elle. Les visites sont régulières et toujours avec le même bénévole, ce qui permet de créer un lien de confiance, de briser l'isolement, la solitude en apportant du réconfort.

Le service Télé-bonjour offre une écoute de qualité et la chance de faire profiter des effets bénéfiques d'une conversation. Les appels se font dans les bureaux de l'organisme. Ce service permet de garder contact avec des usagers qui ne désirent pas nécessairement recevoir une visite ou qui sont en attente d'un jumelage pour une visite d'amitié.

LA CLIENTÈLE

Au cours de l'année nous pouvons pu constater le besoin grandissant en raison de l'épuisement des proches aidants, car nous avons reçu plus de 19 nouvelles demandes ajoutées aux 12 clients des services, provenant d'un proche aidant, d'intervenant ou de l'aîné lui-même. La catégorie d'âge se situe entre 70-79 ans. Les contraintes à la santé de plus en plus grandissante soit à la perte d'autonomie, mobilité réduite, besoin d'accompagnement pour participer à des activités.

LE TERRITOIRE DESSERVI

Ce service est offert aux résidents du secteur Gatineau. Exceptionnellement à partir de mars, comme les services ne sont pas disponibles partout sur le territoire de la ville, nous avons accepté des demandes de d'autres secteurs.

LES BÉNÉVOLES

10 Bénévoles, dont 2 stagiaires de la Cité Collégiale
Ajout de bénévoles du a la COVID -19

Merci à cette équipe de bénévoles qui donnent de leur temps et qui permettent à cette clientèle de pouvoir partager de bons moments ensemble.

Lucie Guertin
Responsable des visites
d'amitiés et du télé-bonjour

LE CARREFOUR D'INFORMATION POUR ÂÎNÉS

Le service Carrefour d'information pour aînés (CIA) est offert par le Centre d'action bénévole de Gatineau depuis plusieurs années. Ce programme a été mis sur pied pour aider toute personne aînée (55 ans et plus) désirant obtenir de l'information et adapté à la réalité de chacun afin de les accompagner. Concrètement, nous sommes là pour les aider à repérer, compléter et comprendre les informations gouvernementales (formulaires, lettres, crédits d'impôt, etc.).

Quelques situations lors de ces interventions ont permis de faire récupérer plus 18 300.00 \$ en remboursement pour les clients.

Le service comporte deux volets distincts, soit le volet personnalisé individuel ainsi que le volet formation/information tous deux offerts à des personnes aînées, aidants naturels, intervenants et partenaires.

Le service est offert avec l'équipe du CIA formée de bénévoles et de la coordonnatrice. Il permet d'avoir des rencontres confidentielles, soit dans les emplacements du centre, avec ou sans rendez-vous, un appel ou un courriel. L'aînée étant dans l'incapacité de se déplacer dû à son état de santé (perte d'autonomie auditive ou visuelle, mobilité réduite, auditive, visuel) le bénévole conseil se déplacera à son domicile pour une rencontre.

Une personne qui n'est pas au courant des informations sur pouvant améliorer sa situation peut manifester un certain degré d'exclusion sociale.

LA CLIENTÈLE

Les usagers sont majoritairement des femmes vivant seule, entre 70-79 ans. La durée d'une intervention moyenne est d'environ 20 à 30 minutes, mais cette année nous avons constaté que plusieurs interventions ont eu une durée de 60 minutes et plus, dû à la complexité des demandes.

LE TERRITOIRE DESSERVI

Ce service est offert aux résidents du secteur Gatineau. Il peut également être offert dans l'ensemble de la région par courriel ou virtuellement et dans les locaux de l'organisme.

LES BÉNÉVOLES

Huit bénévoles ont offert leur soutien afin de répondre à plus de 222 interventions et plus de 200 appels pour la subvention allocation logement qui est une aide financière allant jusqu'à 80.00 \$

Les bénévoles ayant reçu une formation appropriée ont la possibilité de repérer et d'informer les aînés pour les programme allocation logement, maintien à domicile, soutien aux proches aidants.

Santé
Perte d'autonomie
Habitation
Maintien à domicile
Soutien aux proches aidants
Impôts et mesures fiscales
Revenus de retraite
Autres droits et recours
Voyages et séjours à l'étranger
Services municipaux
Sécurité
Services communautaires

LES COLLABORATEURS

Le CISSS de l'Outaouais, les proches aidants, les travailleurs sociaux ou la personne aînée elle-même.

CONCLUSION

Quelle belle réussite cette année d'avoir atteint nos objectifs avec l'aide de bénévoles, partenaires et collaborateurs!



Lucie Guertin

Responsable du Carrefour
d'information pour aînés

Le projet Scribe est toujours offert depuis 1994...

Au cours des trois dernières années, ce projet s'est bien intégré avec le service du Carrefour d'information pour Aînés, par les références et les démarches effectuées par les bénévoles qu'ils se partagent lors d'interventions. Ceci demande souvent des démarches, des recherches, des appels et des heures d'accompagnement.

LA CLIENTÈLE

Le service est offert aux personnes de moins de 55 ans.

LES BÉNÉVOLES

Quatre bénévoles ont assuré le service. L'intégration et l'adaptation des bénévoles qui se partagent le CIA et scribe, s'est bien déroulé. Types de demandes au cours de l'année, douze interventions tel que lecture de documents, demande d'aide sociale, harcèlement, nouveau résident (imposition) aide pour déménagement, changement de nom etc.

LE TERRITOIRE DESSERVI

Ce service est offert aux résidents du secteur Gatineau.

CONCLUSION

Quelle aide importante pour plusieurs clients ne pouvant écrire ou comprendre certains documents.



Lucie Guertin

Responsable du service
Scribe

Le programme Pair offre un service personnalisé d'appels automatisés qui joint les aînés pour s'assurer de leur bon état de santé. Les abonnés reçoivent ces appels une ou plusieurs fois par jour. Si l'abonné ne répond pas, une alerte est lancée. Une vérification est systématiquement enclenchée par les responsables du système afin de vérifier si la personne est en détresse. Offert gratuitement, le succès de ce service d'appels personnalisés automatisés s'explique par la volonté des personnes aînées à vouloir demeurer chez elles en toute quiétude et par le besoin d'établir des liens directs avec elles. Ainsi, appeler une personne régulièrement lui procure un sentiment de sécurité et lui permet de vivre chez-elle le plus longtemps possible, tout en conservant son autonomie. Grâce à ces appels, plusieurs vies ont pu être sauvées.

Le service comporte deux volets : le volet sécurité, afin de s'assurer du bon état de santé du bénéficiaire, et le volet pour le rappel de la prise de certains médicaments. Ce service rassurant et sécurisant permet aux aînés de conserver leur autonomie en plus de garantir leur sécurité ainsi que la tranquillité d'esprit pour leurs familles et leurs amis.

Il est offert au CABG depuis 2009

LES STATISTIQUES

Pour les 94 membres actifs inscrits au service, 31 173 ont été faits. 55 alertes non fondées furent répondus. La prise de rappel de médicament est le volet comportant le plus de membres.

LA CLIENTÈLE

Le service s'adresse aux personnes seules, personnes dont les contacts sont éloignés, personnes en perte d'autonomie, personnes souffrant de maladie chronique, personnes oubliant souvent de prendre leur médication ou de s'alimenter, personnes vivant une situation de détresse psychologique, personnes prenant soin d'une personne en perte d'autonomie et de proches aidants dans une situation particulière.

LES BÉNÉVOLES DU SERVICE

Une personne bénévole assure les communications téléphoniques avec les clients afin de les informer des fermetures ou changements dans les horaires d'appels.

LE TERRITOIRE DESSERVI

Le programme PAIR est offert sur l'ensemble du grand Gatineau dans tous les secteurs de la Ville.

LES COLLABORATEURS

Les demandes de service ainsi que les références proviennent de la personne elle-même, d'un membre de la famille ou de son réseau immédiat, d'intervenant du milieu hospitalier, d'organismes ou autres.

Dans la dernière année, nous avons constaté une grande augmentation de la part d'intervenants pour les appels de prise de médicament pour leurs usagers.

L'équipe du Programme
PAIR

Le service impôt a pour objectif d'offrir de l'aide aux personnes à faible revenu qui ne peuvent pas remplir elles-mêmes leurs déclarations de revenus. Le service offre la préparation, la vérification, la transmission et le suivi de leurs déclarations de revenus. Cette aide permet aux personnes de bénéficier des prestations et des crédits d'impôt auxquels elles ont droit. Le service est offert en collaboration avec l'Agence du Revenu du Canada et Revenu Québec dans le cadre du Programme des bénévoles.

LA CLIENTÈLE DU SERVICE

Le service est offert à toute personne qui le désire sans tenir compte de son lieu de résidence, par contre des critères d'admissibilité et de refus s'appliquent.

La clientèle provient des différents secteurs de la ville et des environs.

Encore cette année, afin de répondre à une clientèle ne pouvant se déplacer facilement, le centre a tenu des cliniques mobiles à l'extérieur, à adapter son service pour les personnes à mobilité réduite afin de leur permettre de se présenter qu'une fois. Les déclarations étaient faites sur place pendant que les personnes attendaient. Des formations individuelles ont été offertes aux intervenants afin que ceux-ci puissent faire l'étape de la fiche d'inscription avec leurs usagers et rapporter le tout au centre.

LE TERRITOIRE DESSERVI

Le service est offert tous les jours de la semaine dans les locaux de l'organisme, dans certains locaux de partenaires ainsi qu'à domicile après évaluation de la situation.

LES BÉNÉVOLES DU SERVICE

Une équipe de 43 bénévoles impliquée dans les différentes étapes du service d'impôt ont assuré, avec les personnes responsables, l'offre de service.

LES COLLABORATEURS

Agence du Revenu du Canada, Revenu Québec, Le CISSS de l'Outaouais, l'Office d'habitation de l'Outaouais, intervenants, résidences privées, organismes communautaires de la région, etc.

LES OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

- Adapter le service afin d'offrir un service sans contact pas dépôt de documents ;
- Offrir des séances individuelles pour les personnes en ayant besoin;
- Réintégrer les bénévoles dans les différents volets du service;
- Faciliter l'inscription aux clients
- Offrir des formations virtuelles;
- Offrir des ateliers pour les nouveaux bénévoles;
- Formation de bénévole-conseil pour des dossiers particuliers;
- Augmenter le recrutement des bénévoles et offrir des formations;
- Adapter l'offre de service en dehors de la saison;
- Promouvoir le service.

LA CONCLUSION

De tous les services, c'est probablement le service des impôts qui a le plus souffert de la pandémie, nous avons dû interrompre le service le 13 mars.

Il demeure un service essentiel pour une très grande partie de la population. Nous pouvons le constater par le nombre sans cesse grandissant de demandes. Toutefois dans un souci de livrer un service de qualité, il sera primordial de revoir certains critères et de développer une expertise dans les dossiers concernant certaines clientèles particulières.



L'équipe du service
d'impôt

La promotion de l'action bénévole et la liaison avec la communauté est un des volets importants d'un Centre d'Action Bénévole. La création de ce poste permettra de développer encore plus le support à la communauté et aux partenaires

C'est à la fin 2019-2020 et dans un contexte particulier de pandémie que j'ai joint l'équipe du CABG.

Un de mes premiers mandats fut de créer une page Facebook afin de remplacer l'ancienne.

Le deuxième mandat fut de finaliser le site web dont la conception avait débuté quelques mois auparavant. Il a été actualisé et mis en ligne le 19 mars 2020.

Les médias sociaux furent bénéfiques dans le contexte de la pandémie afin d'informer la population et les partenaires de renseignements pertinents et de partages d'informations. La gestion des médias sociaux et la gestion des bénévoles à l'interne et à l'externe furent les principales fonctions dès mon entrée en fonction. J'ai pu mettre en place des outils qui faciliteront mon travail même après la pandémie.

J'ai pu, rapidement après mon arrivée, aider l'équipe avec la gestion du service d'impôt qui a dû fermer le 13 mars. Tous ensemble, nous avons dû faire plusieurs centaines d'appels afin de rejoindre les personnes dont les déclarations étaient toujours sur place et qui devaient revenir les récupérer. Nous devons obtenir l'autorisation pour procéder à la transmission électronique de leurs déclarations afin qu'ils ne soient pas pénalisés.

LES OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

- Acquérir une meilleure connaissance du milieu communautaire
- Augmenter la participation bénévole
- Augmenter les services de l'organisme
- Revoir le visuel de certains documents de l'organisme

LA CONCLUSION

Le rôle d'agent de développement et de promotion de l'Action bénévole sera un poste important pour le CAB de Gatineau, car il apportera une aide considérable dans plusieurs sphères de l'organisme. Celui-ci vient en soutien aux services à l'interne et favorise la liaison avec l'externe.

Valérie Chantigny

Agente de liaison et de
promotion de l'action
bénévole

LA GOUVERNANCE ET LA VIE ASSOCIATIVE

La gouvernance et la vie associative de notre organisme sont des éléments importants sur lesquels nous portons une grande importance.

Cette année, une nouvelle politique sur le harcèlement a été mise en place afin de remplacer la version plus ancienne. Le travail a débuté afin de revoir les documents de régie interne de l'organisme en débutant par la politique salariale. Le travail se poursuivra pour la prochaine année en plus de la révision de d'autres documents.

BAILLEURS DE FONDS

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO)

SOURCE D'AUTOFINANCEMENT

Service d'impôt

COLLABORATEURS ET PARTENAIRES DU CENTRE

- □ FCABQ
- □ Le CISSS de l'Outaouais
- □ Ville de Gatineau
- □ Les Organismes communautaires de la région
- □ La Table de concertation des aînés et des retraités de l'Outaouais
- □ Le Centre local d'emploi de Gatineau
- □ La CNEST
- □ La SAAQ
- □ Le Secrétariat à l'Action Communautaire Autonome
- □ Les Anciens Combattants
- □ Le Programme des bénévoles de Revenu Québec et de l'Agence du revenu du Canada
- □ La firme SOMUM (Logiciel PAIR)

LE CENTRE EST MEMBRE

- La Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec
- Le Regroupement des Centres d'Action Bénévole de l'Outaouais
- La Table Régionale des Organismes Communautaires Autonomes de l'Outaouais
- Le Regroupement des Popotes Roulantes et Autres Services Alimentaires Bénévoles
- La Table des Aînés de Gatineau
- La Table de concertation SAPA – RLS Gatineau
- Bénévole Canada
- Le Centre d'action Bénévole du grand Montréal
- Le Centre d'Action Bénévole de Québec

VISIBILITÉ

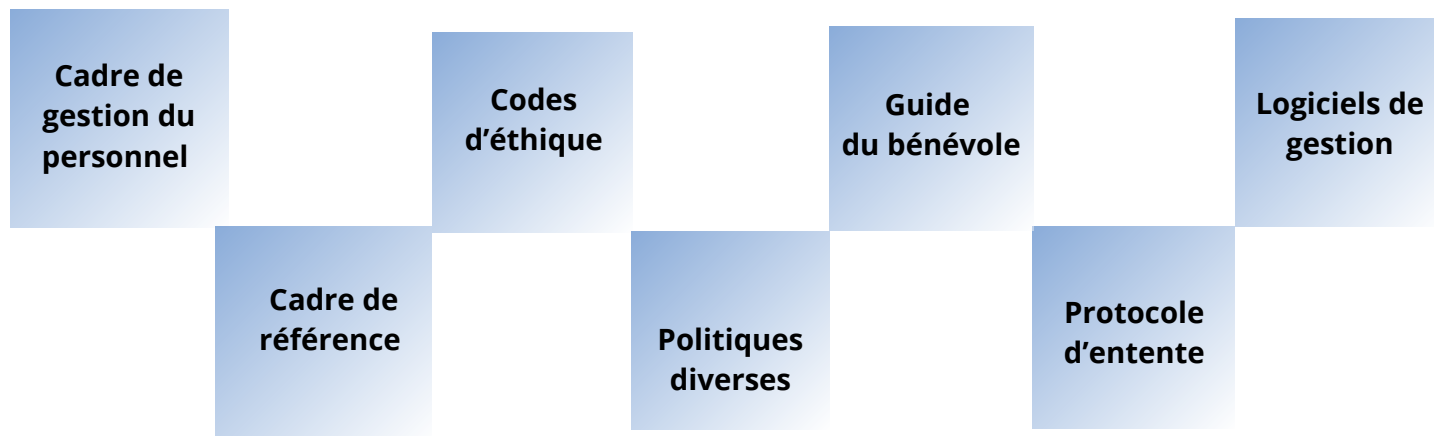
La visibilité et la promotion de l'organisme ainsi que de certains services se font par la distribution de dépliants via les organismes communautaires, le réseau de partenaires et de collaborateurs dans les établissements du réseau de la santé, de même que par différentes séances d'informations, des journées thématiques, des forums, des foires, etc.

Parution également des services de l'organisme dans les Infos lettre de certains partenaires. Promotion, publicité, demandes diverses via les Babillards communautaires (Le Droit, La Revue), la télé communautaire (MaTV) ainsi que le Guide Loisirs de la Ville de Gatineau.

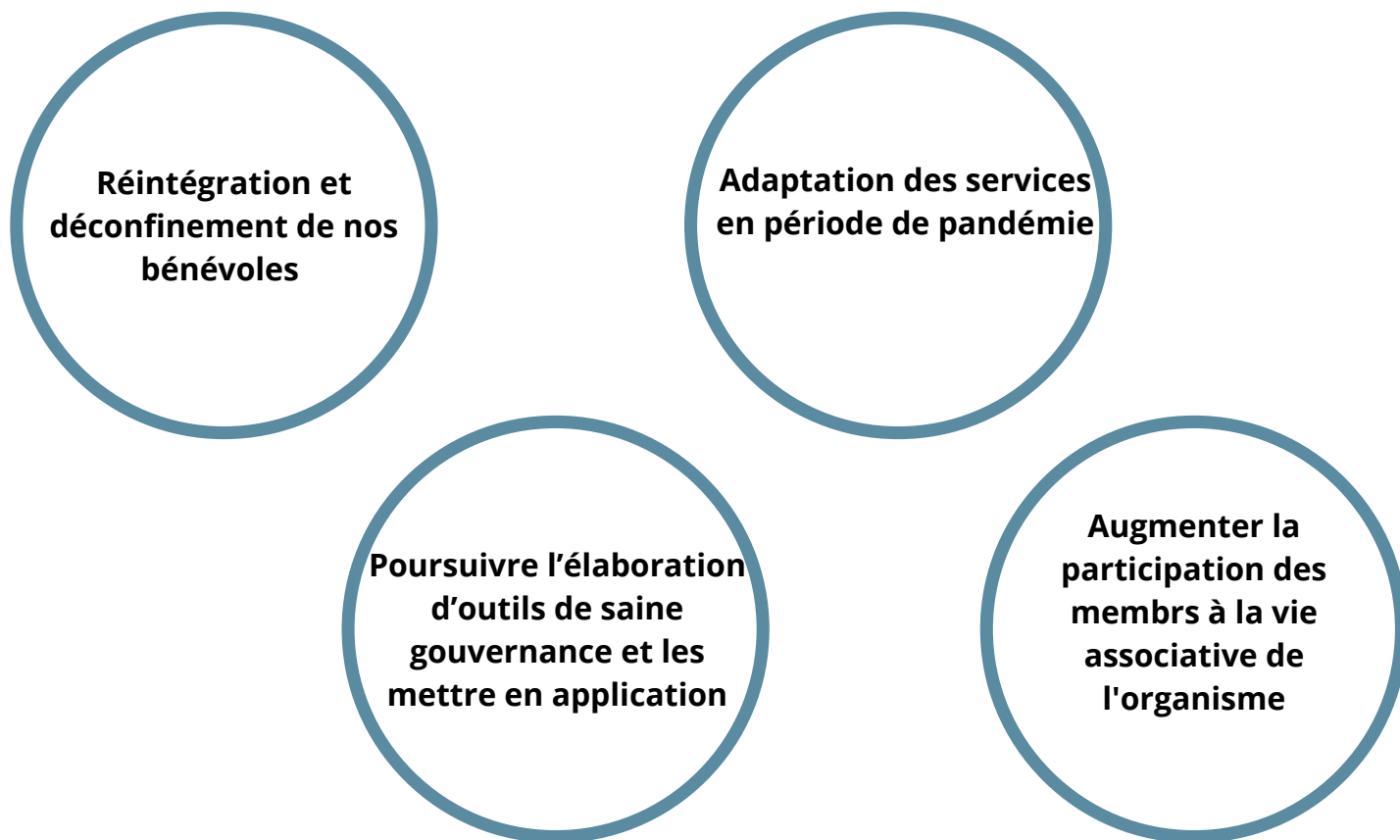
Reconnaissance des bénévoles via différents cahiers spéciaux dans le journal le Droit.

LES OUTILS DE GESTION

Le Centre dispose de plusieurs outils de gestion mis à jour régulièrement :



LES OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE



LES STATISTIQUES EN BREF



POPOTE ROULANTE

113 Clients

9 185 Livraisons effectuées

14 526 Kilomètres parcourus

6 575 Heures de bénévolat

27 Bénévoles

VISITES D'AMITIÉ ET TÉLÉ BONJOURS

31 Usagers

300 Heures de bénévolat

12 Bénévoles

ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT

2 238 demandes

69 984 Kilomètres parcourus

1 935 Transports effectués

7 594 Heures de bénévolat

20 Bénévoles

IMPÔT

1 320 Déclarations

8 440 Interventions

11 181 Heures de bénévolat

44 Bénévoles

SCRIBE

12 Interventions

30 Heures de bénévolat

4 Bénévoles

PROGRAMME PAIR

191 personnes inscrites

78 ans en moyenne

94 Membres actifs

31 173 Appels

55 Alerte (Non fondées)

12 heures de bénévolat

1 Bénévole

CARREFOUR D'INFORMATION POUR AÎNÉS

422 Interventions

3 Formations/ Informations

753 Heures de bénévolat

8 Bénévoles

SOUTIEN

120 Heures de bénévolat

3 Bénévoles

CONCLUSION ET REMERCIEMENT

Le CAB de Gatineau en temps de COVID

Il serait difficile de terminer ce rapport sans mentionner la pandémie qui a frappé le 13 mars dernier et qui nous a forcé à réinventer tous nos services afin de répondre à une clientèle vulnérable en temps normal qui l'était encore plus.

Les demandes pour certains services ont augmenté de plus de 40% en très peu de temps. Il fût difficile de voir un grand nombre de nos bénévoles quitter les services pour plusieurs raisons (Âge, santé, etc.) souvent liés à la pandémie.

La demande pour le recrutement des bénévoles via la Plateforme Jebenevole a également augmenté de plus de 60%

Nous ne savons pas encore quand et comment se terminera cette pandémie, mais nous savons maintenant que, comme organisme, nous pouvons nous adapter toujours pour le bien de nos bénévoles et de nos clients.

Merci à tous de nous aider à aider

Le Centre d'Action Bénévole de
Gatineau c'est plus de :

26 565

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Et des centaines de petits gestes qui n'apparaissent jamais dans un rapport annuel, mais qui font toute la différence envers ceux pour qui ils sont posés